

1 年 保 存
機 密 性 2
平成 28 年 4 月 1 日から 平成 29 年 3 月 31 日まで

基監発 0329 第 1 号
平成 28 年 3 月 29 日

都道府県労働局労働基準部監督課長 殿

厚生労働省労働基準局監督課長
(契 印 省 略)

平成 28 年度「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業の実施に係る留意事項について

平成 28 年度「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業（以下「本事業」という。）の実施については、平成 28 年 3 月 29 日付け基発 0329 第 9 号「平成 28 年度「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業の実施について」をもって示されたところであるが、その具体的な実施に当たっては、下記に留意の上、適切に対応されたい。

記

1 本事業の概要

別添『労働条件相談ほっとライン』の設置・運営事業の概要』のとおりであること。

2 本事業における相談等の処理

(1) 処理の流れ

別紙 1 『労働条件相談ほっとライン』の設置・運営事業の処理の流れ』のとおりであること。

(2) 本事業において使用される電話相談受付票

本事業における相談対応は、別紙 2 「電話相談受付票」（以下「相談票」という。）を用いて行うものであること。

(3) 情報提供の方法

本事業において受け付けた相談のうち、労働基準関係法令違反が疑われ、かつ、相談者が労働基準監督署（以下「署」という。）への情報提供を希望する事案（以

下「情報提供事案」という。)については、事業場を管轄する都道府県労働局(以下「管轄局」という。)に対し、受託者から [REDACTED] 情報提供されるものであること。

(4) 情報提供の具体的方法

[REDACTED]

(5) 情報提供先

平成 28 年度における情報提供先は、管轄局労働基準部監督課 [REDACTED] に情報提供されるものであること。

なお、 [REDACTED]

(6) 情報提供の時期

情報提供は、 [REDACTED]

(7) 管轄局における対応

情報提供を受けた管轄局は、事業場を管轄する署(以下「管轄署」という。)に当該情報を提供すること。また、情報提供を受けた管轄署は、情報提供事案について、 [REDACTED] 監督対象事業場の選定等に活用すること。

(8) 対応状況の報告

上記(7)により、監督指導を実施した場合は、その実施年月日、措置内容(指摘した違反条項及び専用指導文書の交付の有無等を報告すること。

(9) 管轄局署から本事業の受託者への問合せ

管轄局署は、情報提供を受けた事案の内容等に確認すべき事項等がある場合には、本事業の受託者に対し、「連絡調整窓口(直通電話: [REDACTED])」を通じて問合せを行うことができるものであること。

なお、管轄局署から「連絡調整窓口」への問合せは、本事業の相談受付開始前である午後 3 時から午後 5 時までの間に行うこと。

3 情報管理

情報提供された相談票の紛失やその相談内容の漏えいの防止に万全を期すこととし、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 58 号)、行政機関の保有する情報の公開に関する法律(平成 11 年法律第 42 号)、その他関係法令に基づき、その情報管理を適切に行うこと。

4 その他

管轄署に情報提供された相談票には、労働基準関係法令に関する情報以外の情報（例えば、セクシュアルハラスメントに関する情報等）が記載されている場合が考えられるが、労働基準関係法令に関する情報以外の情報については、受託者から、相談者に対し、適切な相談先を教示することとしていることから、原則、管轄署における対応は、必要ないものであること。

「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業の概要

1 相談対応

(1) 労働基準関係法令に関する問題について

長時間労働、違法な時間外労働、過重労働による健康障害、賃金不払残業などの労働基準関係法令に関する問題については、相談者の疑問を解消できるよう、法令、裁判例等の紹介に努め、必要に応じて、別途、労働基準局監督課（以下「監督課」という。）と協議して決定した方針（局署等との連携に係る方針）のもと、局署等と連携すること。

(2) 労働基準関係法令以外の問題について

労働基準関係法令以外に関する問題については、例えば、セクシュアルハラスメントに関する相談にあつては、局雇用均等室、民事的な相談にあつては、総合労働相談コーナー、法テラス、下請けかけこみ寺（相談者が労働者ではない場合）等、集团的労使関係にあつては、都道府県等の機関を案内するなど、適切な対応を行うこと。

(3) 相談票の管理について

受け付けた相談については、相談票を作成するとともに、相談票については、事後に迅速に参照できるような、保存方法・システムを採ること。

2 相談業務対応時間

月・火・木・金曜日（祝日含む） 午後5時から午後10時まで

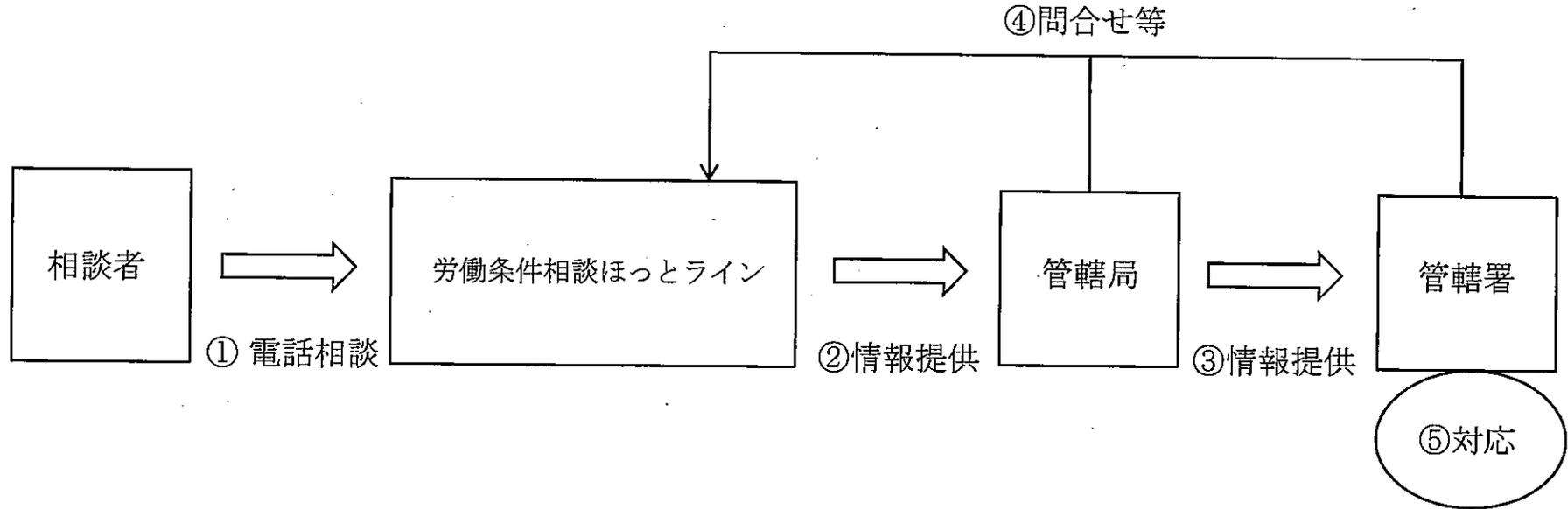
土・日曜日 午前10時から午後5時まで

なお、年末・年始（12月29日から1月3日まで）及び法令設備点検等の時間帯は除く。

3 その他の業務対応時間

月・火・木・金曜日の午後3時から午後5時の間は、労働基準監督署等との連絡調整等のために対応可能な体制とすること。

平成28年度「労働条件相談ほっとライン」の設置・運営事業の処理の流れ



- ①【労働条件相談ほっとライン】 相談者から電話相談を受け付ける。
 (労働基準関係法令違反以外の事案、総合労働相談コーナー、他部署及び他行政機関等を教示した事案等は電話相談のみ)
- ②【管轄局への情報提供】 労働条件相談ほっとラインから管轄局へ [] 送付される。
 (情報提供は、労働基準関係法令違反の疑いのある事案で、かつ、相談者が管轄署への情報提供を希望する場合)
- ③【管轄署への情報提供】 情報提供を受けた管轄局は、事業場を管轄する署に当該情報を提供する。
- ④【管轄局署からの問合せ等】 情報提供事案に係る内容等について確認すべき事項等がある場合には、管轄署は連絡調整窓口へ問合せすることができる。
 (相談時間前の午後3～5時)
- ⑤【管轄署の対応】 [] 監督対象事業場の選定等に活用する。

電話相談受付票

日付	対応時間		受付番号
項目	選択肢等		
○ 共通項目			
1-1	相談者	<input type="checkbox"/> 労働者 <input type="checkbox"/> 労働者の家族 <input type="checkbox"/> 使用者 <input type="checkbox"/> 労働組合 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明	
1-2	被相談対象者の年齢	<input type="checkbox"/> 19才以下 <input type="checkbox"/> 20～29才 <input type="checkbox"/> 30～39才 <input type="checkbox"/> 40～49才 <input type="checkbox"/> 50～59才 <input type="checkbox"/> 60才以上 <input type="checkbox"/> 不明	
1-3	被相談対象者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 不明	
2	業種	<input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 鉱業 <input type="checkbox"/> 建設業 <input type="checkbox"/> 運輸交通業 <input type="checkbox"/> 貨物取扱業 <input type="checkbox"/> 農林業 <input type="checkbox"/> 畜産・水産業 <input type="checkbox"/> 商業 <input type="checkbox"/> 金融・広告業 <input type="checkbox"/> 映画・演劇業 <input type="checkbox"/> 通信業 <input type="checkbox"/> 教育・研究業 <input type="checkbox"/> 保健衛生業 <input type="checkbox"/> 接客娯楽業 <input type="checkbox"/> 清掃・と畜業 <input type="checkbox"/> 官公署 <input type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 不明	
3-1	就労状況	<input type="checkbox"/> 正規雇用 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 (<input type="checkbox"/> パート・アルバイト (<input type="checkbox"/> 学生・生徒) <input type="checkbox"/> 派遣労働者 <input type="checkbox"/> 期間契約社員 <input type="checkbox"/> 嘱託職員) <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明	
3-2	管理職であるか。	<input type="checkbox"/> 管理職 <input type="checkbox"/> 管理職でない <input type="checkbox"/> 不明	
4	事業場規模	<input type="checkbox"/> 10人未満 <input type="checkbox"/> 10～29人 <input type="checkbox"/> 30～49人 <input type="checkbox"/> 50～99人 <input type="checkbox"/> 100～299人 <input type="checkbox"/> 300人以上 <input type="checkbox"/> 不明	
5	相談内容	<input type="checkbox"/> 長時間・過重労働・過労死 [→裏面 6・7・8・9へ]、 <input type="checkbox"/> 賃金不払残業 [→裏面 6・7・10・11へ] <input type="checkbox"/> その他の賃金不払 <input type="checkbox"/> 休日・休暇 <input type="checkbox"/> 解雇・雇止め <input type="checkbox"/> 管理監督者の取扱い <input type="checkbox"/> 最低賃金 <input type="checkbox"/> その他の労働条件 (<input type="checkbox"/> 労働時間 <input type="checkbox"/> 休憩 <input type="checkbox"/> 労働条件通知書 <input type="checkbox"/> 制裁・賠償 <input type="checkbox"/> 休業手当 <input type="checkbox"/> 就業規則 <input type="checkbox"/> 安全衛生 <input type="checkbox"/> 不利益変更 <input type="checkbox"/> その他) <input type="checkbox"/> パワハラ <input type="checkbox"/> セクハラ <input type="checkbox"/> その他の職場いじめ <input type="checkbox"/> その他 (<input type="checkbox"/> 退職 <input type="checkbox"/> 労働保険・社会保険・年金等 <input type="checkbox"/> 妊娠・出産等を理由とする不利益取扱い <input type="checkbox"/> 母性健康管理 <input type="checkbox"/> その他) 【複数回答可】	
○ 具体的内容			
相談内容		説明内容	

電話相談受付票

受付番号

○ 労働時間の把握に係る項目 [5で長時間・過重労働・過労死または賃金不払残業の場合に記入すること。]

6 労働時間の把握方法
□タイムカード等 □管理者により管理 □自己申告制
□把握していない □その他 □不明
[複数回答可]

○ 裁量労働制に係る項目 [5で長時間・過重労働・過労死または賃金不払残業の場合に記入すること。]

7 裁量労働制の導入状況
□有 (□専門業務型 □企画業務型) □無 □不明
[複数回答可]

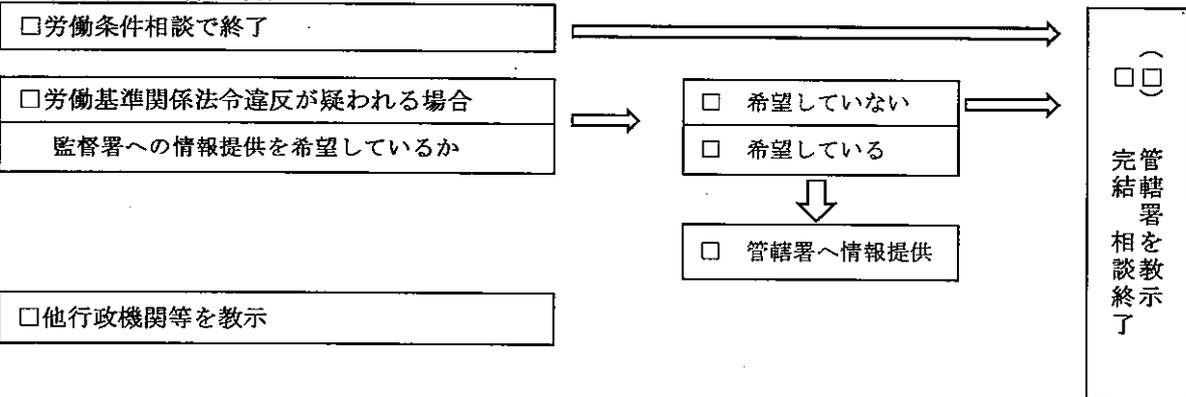
○ 長時間・過重労働に係る項目 [5で長時間・過重労働・過労死の場合に記入すること。]

8-1 一か月の総時間外労働時間
□45時間以下 □45超～60時間以下 □60超～80時間以下
□80超～100時間以下 □100時間超 (→具体的に約 時間)
[45時間超のみ8を回答すること。] [相談者の主張する時間で可]
8-2 時間外協定の有無
□時間外協定がある (限度時間: 年・月 時間) □時間外協定がない □わからない
9-1 面接指導等の実施状況
[8-1で45時間超に該当する場合にのみ記入すること。]
□受けた (実施した) □受けていない (実施していない) □不明
9-2 面接指導等を受けていない理由
[9-1で受けていない (実施していない) の場合のみ確認すること。] [労働者のみ]
□申し出たことがない □申し出たが実施してもらえなかった
□面接指導制度を知らない

○ 賃金不払残業に係る項目 [5で賃金不払残業の場合に記入すること。]

10 賃金不払残業の状況
□時間外手当一切なし □時間外手当一部不払 (□ 時間外手当の一律カット
□ 時間外手当の定額払 □ 労働時間管理不適切 □ その他) □ その他
11 一か月の賃金不払残業時間
□20時間未満 □20～40時間未満 □40～60時間未満 □60～80時間未満
□80～100時間未満 □100時間以上 □不明 [相談者の主張する時間で可]

○ 相談結果に係る項目



処理結果
□完結 (□管轄署を教示 (管轄局: 管轄署:))
□管轄署へ情報提供 (管轄局: 管轄署:)
□他行政機関等を教示 (□総合労働相談コーナー □他部署 □他行政機関等)
[他行政機関等を教示した場合] (教示先名:)

○ 相談者及び事業場に係る項目 (労働基準関係法令違反が疑われ、相談者が管轄署への情報提供を希望している場合)

事業場名
事業場所在地
代表者職氏名
電話相談への満足度
□非常に満足 □満足 □少し不満 □不満 □回答なし

都道府県労働局	電話番号
北海道労働局労働基準部監督課	011-709-2311
青森労働局労働基準部監督課	017-734-4112
岩手労働局労働基準部監督課	019-604-3006
宮城労働局労働基準部監督課	022-299-8838
秋田労働局労働基準部監督課	018-862-6682
山形労働局労働基準部監督課	023-624-8222
福島労働局労働基準部監督課	024-536-4602
茨城労働局労働基準部監督課	029-224-6214
栃木労働局労働基準部監督課	028-634-9115
群馬労働局労働基準部監督課	027-896-4735
埼玉労働局労働基準部監督課	048-600-6204
千葉労働局労働基準部監督課	043-221-2304
東京労働局労働基準部監督課	03-3512-1612
神奈川労働局労働基準部監督課	045-211-7351
新潟労働局労働基準部監督課	025-234-5922
富山労働局労働基準部監督課	076-432-2730
石川労働局労働基準部監督課	076-265-4423
福井労働局労働基準部監督課	0776-22-2652
山梨労働局労働基準部監督課	055-225-2853
長野労働局労働基準部監督課	026-223-0553
岐阜労働局労働基準部監督課	058-245-8102
静岡労働局労働基準部監督課	054-254-6352
愛知労働局労働基準部監督課	052-972-0253
三重労働局労働基準部監督課	059-226-2106
滋賀労働局労働基準部監督課	077-522-6649
京都労働局労働基準部監督課	075-241-3214
大阪労働局労働基準部監督課	06-6949-6490
兵庫労働局労働基準部監督課	078-367-9151
奈良労働局労働基準部監督課	0742-32-0204
和歌山労働局労働基準部監督課	073-488-1150
鳥取労働局労働基準部監督課	0857-29-1703
島根労働局労働基準部監督課	0852-31-1156
岡山労働局労働基準部監督課	086-225-2015
広島労働局労働基準部監督課	082-221-9242
山口労働局労働基準部監督課	083-995-0370
徳島労働局労働基準部監督課	088-652-9163
香川労働局労働基準部監督課	087-811-8918
愛媛労働局労働基準部監督課	089-935-5203
高知労働局労働基準部監督課	088-885-6022
福岡労働局労働基準部監督課	092-411-4862
佐賀労働局労働基準部監督課	0952-32-7169
長崎労働局労働基準部監督課	095-801-0030
熊本労働局労働基準部監督課	096-355-3181
大分労働局労働基準部監督課	097-536-3212
宮崎労働局労働基準部監督課	0985-38-8834
鹿児島労働局労働基準部監督課	099-223-8277
沖縄労働局労働基準部監督課	098-868-4303